



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de
un hospital de Lima Norte 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

BARREDA BARREDA, Liz Rocio

ASESOR

MG. GRAJEDA MONTALVO, Alex

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA- PERU

2017

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Presidente

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

Secretario

Mg. Alex Grajeda Montalvo

Vocal

DEDICATORIA

Agradezco a mis padres por ser mi motor e incentivo de vida para lograr mis objetivos, gracias a ellos hoy por hoy soy quien soy.

AGRADECIMIENTO

A Dios por un nuevo día de vida y de sabiduría y a mis maestros de la Universidad César Vallejo por incentivar me a realizar mis sueños en el ámbito profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Liz Rocio Barreda Barreda, con DNI N° 47167242, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asi mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017

LIZ ROCIO BARREDA BARREDA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En el cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Psicología.

En este trabajo se especificó la información que propongo en la siguiente investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la correlación entre clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. Aquellas variables fueron medidas a través de la *Escala de Clima Laboral (CL-SPC)* y el *Inventario de Síndrome Burnout (MBI)*.

En el primer capítulo del trabajo de investigación empieza con la presentación de la realidad problemática, continuando con los trabajos previos, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis tanto general y específica y por último el objetivo general y específico.

En el segundo capítulo está conformada por el método, la cual incluyen el diseño, tipo, nivel de investigación, así mismo las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos, métodos de análisis y aspectos éticos.

En el tercer capítulo están conformados los resultados tanto descriptivos como correlacionales.

Y finalmente en los capítulos posteriores están la discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

ÍNDICE

Página del jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaratoria de autenticidad	
Presentación	
Índice	
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. Antecedentes Nacionales	14
1.2.2. Antecedentes Internacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	34
1.4.1. Problema General	34
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.6.1. Hipótesis General	35
1.6.2. Hipótesis Específicos	35
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivos general	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables y definición operacional	37
2.2.1. Definición y operacionalización de la variable 1	37
2.2.2. Definición y operacionalización de la variable 2	38
2.3. Población y muestra	39
2.3.1. Población	39

2.3.2. Muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
IV. DISCUCIONES	55
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	59
ANEXOS	64
✓ Instrumentos	
✓ Validación de instrumentos	

Índice de tablas

Tabla 01. <i>Categorías de diagnóstico de la escala de clima laboral CL- SPC</i>	41
Tabla 02. <i>Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC</i>	42
Tabla 03. <i>Análisis de confiabilidad de la Escala CL-SPC</i>	43
Tabla 04. <i>Factor de extracción Escala CL - SPC</i>	44
Tabla 05. <i>Comunalidades Escala CL - SPC</i>	44
Tabla 06. <i>Correlaciones por factores Escala CL – SPC</i>	45
Tabla 07. <i>Categorías de diagnóstico de los niveles del síndrome de Burnout MBI</i>	46
Tabla 08. <i>Análisis de confiabilidad del inventario del Síndrome de Burnout</i>	47
Tabla 09. <i>Análisis de confiabilidad del MBI</i>	48
Tabla 10. <i>Validez de Constructo de la dimensión Agotamiento Emocional del Inventario del síndrome de Burnout</i>	49
Tabla 11. <i>Validez de Constructo de la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout</i>	50
Tabla 12. <i>Validez de Constructo de la dimensión de la realización personal del síndrome de Burnout</i>	51
Tabla 13. <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	52
Tabla 14. <i>Correlación entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout</i>	53
Tabla 15. <i>Relación entre clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización</i>	53
Tabla 16. <i>Relación entre clima laboral y la dimensión de realización personal</i>	54
Tabla 17. <i>Correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral</i>	54
Tabla 18. <i>Correlaciones entre realización personal y las dimensiones del clima laboral</i>	55

RESUMEN

Este presente trabajo tiene como objetivo Determinar la correlación entre clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.

El estudio es de tipo correlacional de diseño no experimental, la muestra estuvo constituido por 136 enfermeras; 126 mujeres y 10 hombres. Se utilizó como instrumento la escala de clima laboral CL – SPC y *Maslach burnout inventory (MBI)*.

En los resultados el análisis estadístico demuestra una correlación igual a (r Pearson = -0,454 valor $p < 0,001$), entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*, siendo esta negativa y altamente significativa. Concluyendo que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout o a menor clima laboral mayor síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. Asimismo entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas es igual a -0,571 lo que indicaría que a mayor despersonalización menor agotamiento emocional y lo opuesto.

Palabras claves: Clima laboral, síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización.

ABSTRACT

This present work to determine the correlation between the working Climate and Burnout syndrome in the nursing staff of a Hospital in Lima Norte 2017.

The study is of correlational type of non-experimental design, the sample consisted of 136 nurses; 126 women and 10 men. It was used as instrument: The scale working climate CL – SPC and Maslach burnout inventory (MBI).

In the results the statistical analysis shows a correlation equal to (r Pearson = - 0,454 p value <0.001), between the work climate and the Burnout syndrome, being this negative and highly significant. Concluding that a higher work climate less Burnout syndrome or a lower working environment greater burnout syndrome in the nursing staff of a North Lima Hospital 2017. Also between the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization of Burnout Syndrome and the dimensions of the work climate are negative and significant is equal to -0.571 which would indicate that the greater depersonalization less emotional exhaustion and the opposite.

Key words: work climate, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, el síndrome de Burnout, es un modelo de tensión de mayor recurrencia que no solo se presenta en las sociedades desarrolladas, sino también en aquellas en que son subdesarrolladas, en el que el aumento de la carga laboral puede provocar el agotamiento físico y/o mental de los trabajadores, ocasionado múltiples consecuencias en su entorno como en la salud.

Según Rodríguez (1995) manifiesta que el clima laboral es la principal causa de las distintas apariciones de estrés, y que por esta razón el síndrome de Burnout, conocido también como “síndrome de quemarse por el trabajo”, llamado así en el entorno clínico, como un estrés de tipo crónico que puede perjudicar al personal competente del sector salud, ya que ellos prestan atención de manera constante en problemas emocionales o preocupaciones cotidianas de quienes reciben sus servicios.

Por lo tanto Buzzeti (2005) (en Maslach y Leiter 1997) manifiesta que dichos autores, resaltan que es importante entender el entorno donde se origina el síndrome de Burnout. En todos los sectores laborales con contrariedades de esta índole, en su mayoría los trabajadores que laboran en el área de producción, ya sea de productos o de servicio presentan falta de recursos, tiempo y energía necesarios para establecer un vínculo adecuado con las personas o clientes. De esta manera causa un conflicto o enfrentamiento lo cual a su vez se genera una presión en el trabajo.

Para que un trabajador de dicha institución pueda ejercer bien su trabajo y su productividad, es fundamental que se identifique con la organización y se sienta satisfecho en su ambiente laboral, ya que de esta manera está dispuesto a esforzarse o más.

Según la Organización Mundial de la Salud (2004), da a conocer que el estrés laboral trae consigo causas negativas que afectaran tanto la salud

física como psicológica del personal, así mismo también puede generar un problema para las identidades a las cuales pertenecen cada trabajador.

Según Rincón (2005) manifiesta que en lo referente al sector salud en el personal de enfermería, la principal causa del alto nivel del síndrome de Burnout se relaciona con un rendimiento social muy escaso, con nivel de trabajo excesivo, conflictos entre los trabajadores de dicha entidad, acercamiento constante con el sufrimiento y fallecimiento, son circunstancias laborales que se le ha denominado estresores.

En este contexto el objetivo de estudiar e investigar el clima laboral y el síndrome de Burnout, es determinar la vinculación de estas variantes y la existencia de la presencia de un desgaste emocional, una despersonalización y realización personal en las enfermeras de este hospital; ya que estas diferentes problemáticas se muestran dentro de esta identidad hospitalaria, afectan al clima laboral, lo cual, involucra al sistema de trabajo y desde luego las relaciones cotidianas de convivencia que hay entre el personal de enfermería y a las que asisten. Es recurrente que se presenten estos acontecimientos, que van influenciar en su desempeño laboral, ocasionando un clima tensional en su entorno, así como en lo personal.

De tal manera la expectativa o posibilidad de dicha investigación es obtener buenos y gratificantes resultados, que permitan tener varias alternativas de solución ante las problemáticas y dificultades que pueden ser demostradas; y así poder introducir cambios en el desarrollo profesional, que contribuyan a un cuidado de calidad en favor del paciente como de sí mismas.

De acuerdo a la problemática se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe correlación entre Clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017?

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Vizcarra, LLaja, Limo y Talavera (2015) realizan una investigación cuyo principal objetivo es relacionar el Clima laboral (CL), la recurrencia del Burnout (SB) y la predominancia, como parte de su personalidad, relacionados usualmente con los profesionales de salud en el área de Neurología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. El diseño de estudio es de carácter no experimental, retrospectivo, que detalla una relevancia correlacional y un corte transversal; con un tamaño muestral realizado de 30 trabajadores asistenciales. Se utilizó como herramienta la *Escala estandarizada del Clima laboral (CL – SPN)*, *Scanning Neuropsicológico de la personalidad* y el *Inventario del Síndrome de Burnout (MBI)* su confiabilidad. La recopilación de datos se procesó en el programa estadístico SPSS v. 20, para ello se utilizó el estadístico ANOVA, de ello un 80% no presenta el síndrome de burnout, un 10% con probabilidad de adquirir dicho síndrome y un 10% restante que ya adquirieron dicho síndrome. Así mismo existe un CL de un 60%, el área de condiciones de trabajo es desfavorable y perjudicial. En cuanto a la predominancia de la personalidad reflejo que un 90% son medios indecisos y muy indecisos y un 10% con un grado de decisión firme o estable. En los resultados, relacionados a nuestra investigación, encontramos que existe una correlación estadísticamente significativa negativa entre el AE y las dimensiones del clima laboral. Por el contrario no encuentran correlaciones significativas entre DP y RP con las dimensiones del ambiente laboral.

Solís, Zamudio, Matsumura y Gutiérrez (2015) realizan una investigación cuyo principal objetivo es relacionar el ambiente laboral y SB en el área de emergencia de un hospital del departamento de Lima. El diseño de estudio es cuantitativo de carácter no experimental, prospectivo, que detalla una relevancia correlacional y un corte transversal; con un

tamaño muestral realizado de 43 servidores asistenciales de la salud (enfermeros), a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó como herramienta la *Escala de Rensis Likert* y el *Inventario del Síndrome de Burnout (MBI)*. La información fue estudiada por medio de síntesis numéricas y diagramas. La recopilación de datos se procesó en el programa estadístico SPSS v. 23, y de ello un 81.4% presenta una categoría medio en la dimensión ambiente laboral, consecutivamente un 18.6% que representa una categoría alta, en la variable de SB pertenece una categoría baja de 86% consecutivamente por una categoría media de (14%). La asociación entre el ambiente organizacional y SB conforme a la correlación de Spearman, fue baja ($\rho = -0.11$). En los resultados asociados a nuestra investigación no existe correlación entre el ambiente laboral con SB; sin embargo con las dimensiones clima, cultura y diseño organizacional y DP de del burnout si existe una asociación significativa negativa.

Espinoza y Obregon (2016), realizan una investigación cuyo principal objetivo es estudiar la correlación entre la categoría del ambiente laboral y el predominio del SB en los profesionales de salud de la red de salud del Rímac. El diseño de estudio es de carácter no experimental, que detalla una relevancia correlacional y un corte transversal; con un tamaño muestral realizado de 119 profesionales del área de salud. Se utilizó como herramienta el *Cuestionario del ambiente laboral vr.2*, convalidado por MINSA 2011 y el *Maslach Burnout MBI* convalidado por Moreno Oliver y Aragonés. Conforme al resultado esto fueron los siguientes: Un 72,8%, la categoría del ambiente laboral se localiza en un nivel por reestablecerse, 17.6% una categoría favorable o saludable y un 4.2% una categoría no favorable. En el predominio del SB un 63.9% se localiza en una categoría baja, un 36.1% una categoría media y no aparecieron acontecimientos altos. Observando la correlación del ambiente laboral y el SB se ve una correlación inversa y significativa entre el clima laboral con el SB ($r=\text{Spearman } -0,524$ valor $p < 0,001$). Las conclusiones observadas son las siguientes: Existe una correlación inversa significativa entre la categoría del

clima laboral con el predominio de SB en los profesionales de la salud de dicho centro que se manifiesta. De igual modo hay una correlación inversa significativa entre la categoría del clima laboral y las dimensiones de AE y DP y una r directa con la dimensión de RP.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Bettinardi, Montagner, Maini y Vidotto (2012), investigan la relación del CO, la confianza y el SB en un centro de rehabilitación al norte de Italia. Los objetivos fundamentales de este trabajo de investigación fueron: describir la percepción del CO del personal del área de rehabilitación. De igual modo como considera segura o confiable a la corporación. Asimismo la presencia de síntomas del SB y su asociación con el CO y la confianza que siente hacia la corporación. El diseño de estudio es de carácter no experimental, que detalla una relevancia correlacional; con un tamaño muestral realizado de 131 trabajadores divididos en 6 categorías de profesionales las cuales fueron 78% mujeres y 12% hombres. Estas categorías de los profesionales fueron: Graduados (Médicos, Psicólogos y Biólogos), enfermeras, terapeutas de rehabilitación, personal administrativo y técnicos. Se utilizó como herramienta *Cuestionario del ambiente laboral (M_DOQ)*, *el inventario de confianza en la organización (OTI)* y *el inventario Maslach de burnout (MBI)*. La recopilación de datos se procesó en el programa estadístico SPSS vs 13. Se encontraron diferencias significativas entre las distintas categorías profesionales en el CO, experimentando en la confianza hacia la corporación que había un mayor sentido de adecuación, la responsabilidad y la integración de negocios entre los trabajadores, el personal de grado y las enfermeras ($p = 0,023$). Todas las dimensiones del CO se correlacionan significativamente con el SB ($p = 0.05$) encontrándose una asociación existente entre el entorno de trabajo percibida como colaboración ($r = -0,33$) y caracterizado por un intercambio de información sobre el conocimiento de negocio ($r = -0,50$) con el bienestar psicológico de los empleados.

Dávila y Romero (2012) investigan la relación entre el SB y cómo perciben su clima organizativo en médicos emergencistas en un hospital de Caracas. Cuyo principal objetivo es hallar la asociación de ambas variables. Se utilizó como herramienta el *Inventario del SB (MBI)* y el *cuestionario del ambiente laboral hecho por Litwing y Stringer*. . El diseño de estudio es de carácter no experimental, que detalla una relevancia correlacional; con un tamaño muestral realizado de 195 médicos de 3 hospitales y de 3 clínicas. La recopilación de datos se procesó en el programa estadístico SPSS v. 15, para ello se utilizó Windows, conjunto con Excel 2007. Entre sus hallazgos destacan las correlaciones negativas significativas entre AE y DP con la percepción del CO. Así mismo encuentran correlación significativa positiva con RP. Las correlaciones halladas fueron las siguientes: existe correlación negativa significativa del CO y AE del SB la cual es igual a -0,671, también existe una correlación positiva significativa entre las dimensiones CO y RP del SB que es igual a 0,469. Por determinan una correlación negativa significativa entre el CO y DP la cual fue de -0,503.

Salari, Zainalipour y Shaikhi (2013) manifiesta que la finalidad de esta investigan es la relación entre el CO y el SB en los trabajadores de la universidad de Bandar Abbas. El diseño de estudio es de carácter no experimental, que detalla una relevancia correlacional; con un tamaño muestral realizado de 235 personas que laboran en dicha universidad mencionada. Se utilizó como herramienta *Cuestionario del ambiente laboral Halpin y Craft (H.C)* y el *Inventario de Burnout Gerald*. La recopilación de datos se procesó en el programa estadístico SPSS. Entre sus hallazgos destacan la correlación negativa significativa de -0.208 entre CO y burnout así mismo el SB y las dimensiones del CL muestran r negativas significativas entre -0,15 y -0,26; salvo con la dimensión espacio de trabajo, en la que no hay correlación significativa.

1.3 Teorías

1.3.1. Clima organizacional

A continuación presentaremos la teoría de Litwing & Stringer, la cual sirve como fundamento para nuestra tesis.

1.3.1.1. Teoría de Litwing &Stringer

Litwing y Stringer (1968), conceptualizan al clima organizacional dentro de un aspecto perceptible, es decir, ven al clima como una agrupación de propiedades en el entorno laboral que pueden ser observada de manera directa e indirectamente por las personas que viven y laboran en su entorno y que tienen una estrecha relación tanto en su conducta como en la motivación.

Litwing y Stringer (1968), explican algunos aspectos del comportamiento de las personas que laboran en dicha organización usando términos como estimulación y clima. Así mismo, describen las causas determinantes de situaciones que contribuyen sobre el comportamiento y la apreciación de las personas. Piden la presencia de 9 dimensiones que describirían al entorno real en una establecida empresa. Cada uno de estas dimensiones se vincula con algunas pertenencias de la entidad tales como:

Estructura: Incorpora la apreciación establecida por los individuos que conforman una organización, teniendo en cuenta el aspecto normativos y entre otras restricciones que lidian para el avance de su labor. Por lo tanto, se menciona a los canales formales dentro de la entidad.

Responsabilidad: Es la apreciación de cada persona acerca de ser su distintivo jefe, el sostener altas responsabilidades y obligaciones con su centro de labor, la toma de decisiones y el establecer sus propias obligaciones.

Recompensa: Concierno a los incentivos obtenidos en la realización de un trabajo óptimo. Es la disposición de que la entidad labora use más la recompensa que las severas sanciones.

Reto: Relación que establecen los integrantes de una organización respecto los retos que implanta su centro de labor. Es la decisión que la entidad fomenta muchos desafíos afines de obtener metas planteadas.

Relaciones: Es la apreciación de los trabajadores de la entidad relacionado a un adecuado clima laboral y así mismo un buen vínculo entre los compañeros, y las jerarquías superiores.

Cooperación: Es la presencia del valor fundamental de cooperación o contribución de los jefes y de otros trabajadores de la organización.

Estándares: Pone hincapié la entidad acerca sobre las normativas de productividad. Explica acerca de la significación de percibir los objetivos de forma clara y entendible así también como las normativas de buen desempeño.

Conflictos: Aprobación de las distintas opiniones que están en desacuerdos por otros y no temen asumirlas y resolver las dificultades tan rápido aparezcan.

Identidad: Entendida como la identificación dentro de la organización, así mismo el trabajador dará a conocer el nivel de compromiso referente a su trabajo.

1.3.1.2. Otras teorías sobre Clima Organizacional

Teoría de Rensis Likert

Likert (citado por Brunet, 2014) en su teoría de los sistemas instaure que la conducta obtenida de los empleados es a causa de la conducta burócrata y los requisitos organizacionales que percatan por sí mismo, por consiguiente la reacción de la persona ante diferentes circunstancias siempre está establecido en la apreciación. Lo que importa es la manera como visualiza las cosas y no la existencia neutral. Para Likert existen determinados causantes que predominan en la apreciación del ambiente laboral así como: Las normas unidas al entorno, a la ciencia avanzada, y a la organización del procedimiento organizacional; la ubicación del cargo que la persona que ocupa en la entidad así como el sueldo que recibe; los causantes individuales así como identidad, la actitud y el nivel de regocijo o placer; la apreciación que sostienen los subordinados, los compañeros del ambiente laboral. Por consiguiente en forma precisa hay 3 prototipos de variables que definen las peculiaridades individuales de una entidad, las cuales son las siguientes:

Variables causales: Determinadas como variables independientes que definen la percepción en que una entidad se desarrolla y alcanzan resultados. No incorporan más que a la variables independientes, suspicaz de padecer un cambio procedente de la entidad. La circunstancia de una compañía que figura de una variable dependiente, no pertenece por ejemplo de variables causales, están entienden la organización de la entidad y la conducción: normas, determinaciones, competencias y actitudes.

Variables intermediarias: Indican el estado interno y la salubridad de la entidad; como modelo son: estimulaciones, actitudes, las metas de rendimiento, la buena efectividad de los mensajes y la toma de determinaciones, etc. Las intermediarias variables son jurídicamente el desarrollo organizacional de dicha identidad.

Variables finales: Son variables dependientes que surgen de la consecuencia del grupo de 2 antecedentes mencionados. Manifiestan los productos alcanzados por la entidad, son; el rendimiento, el desembolso de la entidad, los beneficios y las pérdidas. Establecen la efectividad organizacional de dicha entidad.

Likert (citado por Brunet, 2014) manifiesta que la unión de dichas variables definen dos prototipos de entorno laboral o sistemas cada una subdivididas. El ambiente o los climas adquiridos se instalan sobre una constante, que fragmenta de un sistema autoritario a un sistema participativo.

Clima de tipo autoritario

Clima de tipo autoritario – explotador: La gerencia no le otorga seguridad a su personal de trabajadores. Generalmente las disposiciones y los propósitos se adquieren en la cúspide de la entidad y se reparten conforme un cargo disminuido. Los trabajadores tienen que laborar dentro de un clima de aprensión, sanciones, chantajes, casualmente de estímulos y el regocijo de las necesidades persiste en los niveles psicológicos y de estabilidad. La insuficiente vinculación que subsiste entre los jefes y los empleados se instaura con base de dudas y suspicacia. En este prototipo de ambiente muestra un clima seguro e inestable en que la comunicación de la gerencia con sus subordinados no subsiste en modo de normas y criterios acuerdos se toman en las jerarquías superiores,

Clima de tipo autoritario – paternalista: Este prototipo de ambiente autoritario paternalista en la cual la gerencia tiene una flexible confianza en sus subordinados. Por lo general las disposiciones se toman en las direcciones que son superiores pero también se toman en los niveles inferiores. Se emplea los estímulos y las sanciones, son técnicas empleadas para atribuir a los trabajadores. La vinculación entre los jefes y los empleados se determinan con el consentimiento por parte de los jefes y la intranquilidad de los asalariados. Este prototipo de ambiente, la gerencia

interviene con las necesidades de la sociedad de los subordinados que poseen, por lo tanto la percepción de laborar adentro de un clima seguro y organizado.

Clima de tipo participativo

Clima de tipo participativo – consultivo: La gerencia que se desarrolla entre un ambiente o clima participativo posee satisfacción o confianza en sus subordinados. Las políticas y disposiciones se toman en las direcciones que son superiores pero se admite a los empleados que tomen decisiones determinadas en los niveles inferiores (jerarquías - departamentos). Los estímulos, las sanciones eventualmente y diferentes contradicciones se usan para estimular a los empleados; se basa así mismo de compensar sus necesidades de reputación y afecto. Se da la vinculación moderada entre los jefes y los empleados, algunas veces es un mayor nivel de confianza. Este prototipo de ambiente muestra un clima eficaz en que la dirección se propone obtener metas.

Clima de tipo participativo – participación en grupo: En el ambiente o sistema de la participación en grupo, la gerencia tiene absoluta confianza con sus subordinados. Los métodos para tomar determinaciones están dispersos en la entidad, y constituidos a cada uno de las jerarquías, la comunicación no se forma únicamente de modo ascendiente o descendientes, sino lateral. Los subordinados están estimulados por la intervención y la discrepancia, por el establecer las metas de productividad, por el progreso de los métodos de la entidad y por la evaluación de rendimiento en situación de las metas. Coexiste una vinculación de simpatía y seguridad entre los jefes y los empleados. Todos los trabajadores y todo en particular de la gerencia establecen una agrupación para lograr metas de la entidad que se constituyen bajo una planificación estratégica.

Características del clima organizacional

Para Brunet (2014) se refiere que el clima laboral forma una distribución de las peculiaridades de la identidad, así como las peculiaridades propias de una persona pueden construir su temperamento o personalidad, por lo tanto el clima laboral contribuye en la conducta de una persona en su centro de laboral, así como el entorno atmosférico puede predominar un rol importante en su manera de actuar. El entorno laboral es un elemento multidimensional de partículas del mismo modo que el ambiente atmosférico. El ambiente adentro de una entidad también consigue desordenarse en conocimientos de estructuras de las organizaciones, dimensión de la entidad, maneras de comunicación, cualidad de liderazgo en la gerencia. Así mismo indicamos las subsiguientes peculiaridades:

- El entorno o ambiente es una distribución personal de variables situacionales
- Sus elementos pueden ser distintos aunque el entorno o ambiente puede seguir igual.
- El ambiente o clima está definido por lo general por las peculiaridades, comportamiento, aptitudes, la expectativa de otro individuo, por las circunstancias de la sociedad y culturales de la entidad.
- El clima o ambiente es exterior a la persona quien, no obstante puede presentir como un agente que apoya a su entorno.
- El clima o el ambiente se basa en las peculiaridades de la realidad externa, de la misma forma como lo observa el espectador.
- Tiene una continuidad, a pesar de experimentar una modificación por circunstancias oportunas. Sin embargo esto representa que se puede describir una permanencia en el ambiente de la entidad con trasformaciones progresivos, pero esta permanencia puede sufrir alteraciones de gran significación, derivadas por una determinación que perjudican en forma notable el acontecer de la identidad.
- Tiene una fuerte conmoción sobre las conductas de cada individuo de la organización. Un ambiente impropio, por consiguiente se formara dificultoso el manejo de las entidades y la organización de las actividades en los centros de trabajo.

- Perjudica el grado de la responsabilidad y la identidad de los trabajadores de la entidad. Una entidad con un buen ambiente tiene posibilidades de buscar un nivel característico de reconocimiento de su personal, por lo tanto una entidad donde su entorno sea insuficiente no podrá aguardar un alto grado de reconocimiento. Las entidades que protestan porque sus empleados “No se identifican con la empresa” habitualmente tienen un mal ambiente laboral.

Componentes del clima organizacional

De acuerdo a Palma (2004), en su investigación, sostiene que existen 5 factores influyentes en el clima laboral:

Autorrealización: Se conceptualiza como la interpretación del sujeto en relación a los beneficios que el contexto laboral le pueda ofrecer para fortalecerlo a nivel personal y profesional.

Involucramiento laboral: Hace referencia en la filiación de valores organizacionales y compromiso en cuanto al acatamiento del avance organizacional.

Supervisión: Basado en la evaluación sobre las funciones que realizan los principales altos cargos acerca de la inspección interna de la acción laboral incluyendo la proporción de apoyo y distribución sobre responsabilidades diarias.

Comunicación: Hace referencia al nivel de claridad, velocidad, vínculo y exactitud de la información respectiva y oportuna a la actividad intrínseca del contexto laboral ya sea el servicio a usuarios y/o clientes de la misma.

Condiciones laborales: Basándose en la forma en que la institución reconoce y ofrece a los miembros los elementos, materiales, factores

económicos y/o psicosociales indispensables para realizar sus actividades satisfactoriamente.

Importancia del clima organizacional

Brunet (2014) El ambiente laboral evidencia la gran importancia, las actitudes y las dogmas de los individuos, por su ambiente, cambian de la misma manera, en un componente o elemento del ambiente. Se transforma muy primordial para un jefe al observar o examinar y determinar el ambiente de su entidad por 3 fundamentos:

- Determinar el origen del enfrentamiento o conflicto de tensión o de insaciabilidad que colaboran con el crecimiento o avance de una conducta perjudicial frente a la entidad.
- Empezar y reforzar una transformación que muestre al jefe los componentes que ya están definidos de la cual ya tiene que enfocar su operación o su participación.
- Continuar con el acrecentamiento de su entidad y prevenir las dificultades que logran manifestarse.

1.3.2. Síndrome de Burnout

Según Gil - Monte (2011). En el entorno de la medicina, la palabra Síndrome de Burnout se ha desarrollado en España, en el periodo de los 90, fue empleado en el año 1974 por Herbert Freudenberger, fue un psiquiatra que laboraba como un colaborador voluntario en una clínica para toxicómanos en New York, Estados Unidos. Dicho síndrome de Burnout es una evolución que se aparece como una respuesta al estrés laboral crónico y por lo consiguiente está relacionado con la presentación de riesgos o peligros psicosociales en el centro laboral.

Freudenberger (1974) determina dicho síndrome como una percepción de fracasar y una realidad de agotamiento que surgía de varios excesos de energía, medios propios o resistencia emocional del obrero.

Maslach (1976) investigo las constantes respuestas de las emociones de los trabajadores profesionales que asisten a individuos. Explico como el desarrollo progresivo de una falta de compromiso mutuo e indiferencia entre los trabajadores de la organización. Determino utilizar este término para su aprobación en la sociedad, ya que las personas damnificadas se compenetraban con esta terminación representativa.

Spaniol y Caputo (1979) determinan al Burnout como un síntoma producido como carencia de capacidad para enfrentar los requerimientos laborales o propios.

Edelwich & Brodsky (1980) plantean 4 etapas que atraviesan las personas que tienen dicho síndrome: a) emociones o entusiasmo, diferenciado por altas pretensiones, vitalidad excesiva y falta de conocimientos de los riesgos. b) Inmovilización o estancamiento que aparece cuando no se realiza ciertas perspectivas, comenzado a manifestarse los fracasos. c) Fracasos o frustraciones, empiezan a manifestarse problemas psicosociales, esta etapa pertenecería el punto principal de dicho síndrome. d) desinterés o apatía, soporta la persona y establece una protección frente al fracaso de sí mismo.

Cherniss (1980) señala un desarrollo o evolución entre la angustia y la ansiedad en el centro de labor, predominan 3 circunstancias: a) inestabilidad exigencia en la faena laboral y medios propios que es el estrés. b) respuesta emocional a un breve periodo, frente a la previa inestabilidad, determinada por la intranquilidad, rigidez, cansancio y desgano. c) Modificación en el comportamiento (protección al confrontamiento)

Maslach & Jackson (1981), determinaron como una respuesta de tensión grave en los profesionales, que implica la experiencia de aparecerse emocionalmente exhausto, el aumento de ocupaciones y sensaciones perjudiciales hacia los compañeros que laboran y la presentación de fases

de desvalorización del rol que ejerce en lo profesional. Comprenden que esta enfermedad se conforma como un síndrome que se desarrolla en tres dimensiones, diferenciado por: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Brill (1984) probó al proponer una explicación operacional o activa del Síndrome de Burnout explica que este síntoma es una circunstancia disfuncional vinculado con el centro laboral, en un individuo que no sobrelleva un mayor cambio psicopatológico, en un centro laboral que en el que hace tiempo funcionaba de manera correcta (asi mismo en un escala de un rendimiento efectivo como la satisfacción mutua), sin embargo ya no logra alcanzar sus propios logros, y que se vincularía con una perspectiva anterior. Como resultado se vincula con un bajo sueldo, obstáculos corporales, insuficiencia de conocimientos, o con algún otro desorden intelectual que ya existe, no se analiza como dicho síndrome de Burnout, porque esta inconcluso por las posibilidades o convicciones previas. Los individuos que sostienen una baja productividad temporal en el trabajo y que son aptos para progresar por sus propios méritos, no se estiman como personas quemadas.

Pines & Aronson (1988) determinan como una etapa de cansancio intelectual, corporal y afectivo, ocasionado por la intervención grave en el centro laboral en circunstancias netamente recurrentes.

Leiter (1988) sugiere como etapa preliminar el cansancio emocional, se reanudaría con el abandono, por lo cual la despersonalización desempeñada hacia los usuarios, implicando una baja realización personal, apareciéndose el síndrome de Burnout.

1.3.2. 1. Teoría del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson manifiestan que en el desarrollo de su instrumento no hay una teoría fundamental sino un modelo el cual denominan

tridimensional del MBI – HSS; este modelo es el que sirve de base a nuestra tesis y detallamos a continuación.

1.3.2.1. Modelo tridimensional del MBI – HSS

Maslach (1982) señala que la manifestación del Burnout empieza con la presencia de las dimensiones que son el agotamiento emocional, luego se presenta la despersonalización y posteriormente es la baja realización personal en el trabajo.

Golembiewski, Munzenrider & Stevenson (1986), concluyeron que el síndrome de Burnout se desarrolla desde la despersonalización a baja realización personal en una entidad, por lo tanto el agotamiento emocional es la última manifestación de síntoma que se constituye. Para llegar a esta conclusión desarrollaron un modelo de fases en el que se divide las subescalas del MBI tomando la mediana como criterio de referencia para establecer las categorías altas versus bajas.

Leiter (1989,1993) indica que este modelo presenta series limitaciones debido a que el tratamiento de los datos que realizan Golembiewski y sus colaboradores, para poner a prueba el modelo reduce el Burnout a la dimensión de agotamiento emocional y rechaza las otras dos dimensiones del MBI. (Despersonalización y realización personal).

Leiter y Maslach (1988) comprueban experimentalmente mediante un modelo de ecuaciones estructurales el modelo inicial propuesto por Maslach y concluyen que este modelo es el más adecuado que el modelo alterativo propuesto por Golembiewski y sus colaboradores para representar ese proceso de desarrollo.

Lee y Ashforth (1993), llegan a las conclusiones similares a las de Leiter y Maslach pero al igual que ocurre en otros estudios no tienen soporte empírico que afirme la vinculación de despersonalización y realización personal en el trabajo.

Gil – Monte (1994) hizo un prototipo alternativo que permitirá respaldar teóricamente las vinculaciones hipotetizadas de las manifestaciones del Burnout y demostrar adecuadamente su evolución según el MBI. Hipotetizo un prototipo en el que el Burnout es determinado como una respuesta a la tensión crónica en el trabajo que se manifiesta tras el desarrollo de reevaluación cognitiva. Esta respuesta es una variable intermediaria entre la tensión observada y sus efectos y empieza con el acrecentamiento de baja realización en la entidad y el elevado agotamiento emocional.

Gil – Monte (1994) manifiesta que las actitudes de despersonalización se estiman como una táctica de confrontamiento acrecentado por los profesionales frente a la experiencia crónica de la decreciente realización personal en la entidad y el elevado agotamiento emocional. La relación entre baja realización personal y despersonalización puede ser establecida debido a que la percepción de bajo rendimiento y de fracaso profesional genera frustración. Esta frustración se proyecta en forma de una respuesta agresiva por lo general se dirige a la fuente de la frustración.

Gil – Monte (1994) menciona que la vinculación entre el agotamiento emocional y la despersonalización está admitida al constituir que el agotamiento emocional es la causa de la rigidez vinculada con la tensión causados por los usuarios, y la despersonalización es una táctica de afrontamiento para manejarlo.

Gil – Monte y Peiró (1998) Los resultados de otros estudios y las revisiones teóricas posteriores sobre la relación que se establece entre la cognición, emociones y actitudes, llevaron a la reformulación al modelo original que suprimió la relación hipotetizadas entre baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. De esta manera el

desarrollo del síndrome de Burnout es: Baja realización personal, Despersonalización y por ultimo Agotamiento emocional.

Dimensiones del síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981) Desde un modelo tridimensional menciona las 3 dimensiones las cuales son: el nivel de agotamiento emocional (constituye el estrés elemental del Burnout), la despersonalización (constituye a lo interpersonal) y la realización (constituye a la autoevaluación) y por lo tanto son:

Agotamiento emocional: Se comprende esta circunstancia en los que los empleados observan que no pueden realizar más sus actividades. Es una etapa de cansancio de fuerzas a los recursos emocionales personales, una sensación de estar exhausto debido a estar trato diario con individuos a las que se le van a prestar atención como un elemento de quehaceres laborales.

Despersonalización: El individuo se retira de las demás personas, acrecentando una conducta apática, impersonal, insensibles de sus relaciones, expresa sentimientos perjudiciales, comportamiento de descaro hacia los sujetos receptores de su centro de labor, se aísla y en circunstancias emplea terminaciones ofensivos en torno a sus compañeros, haciendo parecer responsables a los demás de sus fracasos y aminorando su responsabilidad en su centro de laboral. Elude toda comunicación y obtiene un comportamiento muy apartado, incluye el desinterés de todo.

Realización personal: Son sentimiento de competencia y éxito en relación en el trabajo y en la realización de servicio hacia los usuarios o clientes.

Otros modelos teóricos sobre Burnout

Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)

Edelwich y Brodsky (1980) El síndrome de Burnout es un desarrollo de la decepción hacia las labores de trabajo. Por consiguiente realizan un prototipo de cuatro etapas:

Entusiasmo: Se determina por ser una primera fase, en que las personas desarrollan una ilusión, fuerzas y posibilidades ficticias sobre el centro de labor sin estar al tanto de sus finalidades. Es una periodo de emociones ficticias en la que los profesionales se sobre identifican con las personas y se implican en este labora hasta llegar trabajar más tiempo de lo debido.

Encantamiento: El profesional aun hace sus labores de trabajo, pero ya no es en forma general todo en su subsistencia, su concentración se fija en las aficiones muy propias. Se comienza a estimar las contraprestaciones obtenidas por el centro de labor (salario, horarios y promociones).

Frustración: Los individuos se interrogan si son necesarias las actividades que realizan en su centro de labor, si hay razón de apoyar cuando no contribuyen. Los impedimentos al esfuerzo del trabajo que se realizan son observados como opositores. En este periodo puede presentarse preocupaciones en las emociones, tanto en lo físico como en el comportamiento.

Apatía: Se piensa que es un mecanismo de defensa frente a la fracaso. Se determina porque el sujeto se considera hundido frecuentemente en su centro de labor, pero requiere esta entidad para poder vivir. En esta fase los empleadores hacen lo imposible, eluden las innovaciones y los cambios en la entidad, inclusive pretenden rehuir a los individuos que tienen que prestar atención.

Edelwich y Brodsky (1980) este desarrollo tiene aspectos recurrentes, de modo que puede reincidir en diversas ocasiones de su

existencia laboral de una persona y en el mismo o en diferentes centros organizacionales.

Modelo de Price y Murphy (1984)

Price y Murphy (1984) este es un desarrollo de adaptarse a las circunstancias de tensión en el trabajo, y proponen que puede ser demostrado de manera parecido a un desarrollo de duelo, pues implica pérdidas en el nivel individual (pérdida de la ilusión), nivel interpersonal (pérdida de los beneficios, que conllevan las relaciones interpersonales positivas, como el sentirse apreciado) y nivel de la institución (pérdida de obreros competentes). El síndrome de Burnout atraviesa por seis fases que son:

Fase de desorientación: El individuo piensa o reflexiona de la realidad de su trabajo y verifica que no logra alcanzar sus objetivos con los individuos hacia las que trabaja. En este periodo ciertos profesionales desarrollan sentimientos o sensaciones que han fracasado profesionalmente.

Fase de inestabilidad emocional: Que se ve aumentando por carencia de soporte en lo social emocional por parte de otros grupos de trabajo, y por el apartamiento y alejamiento emocional que los profesionales de ayuda desarrollan como táctica de afrontamiento para no comprometerse en las contrariedades de los individuos a las que prestan atención aun manteniendo la empatía. La carencia de capacidad para dar soporte emocional implica la pérdida de capacidad para ofrecerlo.

Fase de culpa: es la frustración profesional, los sujetos se asignan fallos que no están bajo su control y se califican responsable de esta circunstancia. La lindeza de este clases de circunstancia de modo constante conduce al profesional al aumento de estrategias de afrontamiento poco adaptativas, reducir la condición de las atenciones o adoptar un profesionalismo eficaz pero enormemente frío o alejado.

Fase de soledad y tristeza: Los individuos se sienten sin ganas de trabajar, se aíslan y entran en un grado de depresión, hasta pueden dejar su centro de trabajo.

Fase de solicitud de ayuda: Acude a un profesional, ve la manera como puede restablecerse.

Fase de equilibrio: Reposición del equilibrio inicial con el que se aproximó la profesión

Síntomas del síndrome de Burnout

Según la RAE (1992) dicho síndrome son una aglomeración de indicios peculiares de un padecimiento, mientras tanto un síntoma es un fenómeno demostrativo de una dolencia o una señal, muestra de una cosa que está sucediendo o va suceder.

Según el DSM – IV (APA, 1995) determina al síndrome como la conglomeración de signos y síntomas demostrada en su reiterada asistencia, que puede parecer una causa y desarrollo de enfermedades, un cambio, un precedente familiar o una usual opción terapéutica. Este manual precisa signos como una demostración o manifestación de estado patológico.

Paine (1982) presenta una clasificación con 47 indicios delimitada al plano particular. Por lo tanto este mismo autor instaure cinco niveles para asignar los síntomas:

Síntomas físicos: Se determina por el incremento del cansancio y fatiga corporal, incremento de dolencias musculares, y la presencia de perturbaciones funcionales, en todos los sistemas del organismo.

Desarrollo de conductas de exceso: Determinada por el incremento en el uso de sedantes, estimulantes y diferentes tipos de

componentes. (Café, tabaco y alcohol), se aparece de comportamientos peligrosos y de comportamientos hiperactivas y violentas.

Problema de ajuste emocional: Se halla el agotamiento emocional, demencia, desanimo, se siente aprisionado, temor a volverse orate.

Alteración de las relaciones interpersonales: Determinada por el apartamiento de la persona y la denegación relacionarse o conversar con los demás, por la presentación de enfrentamientos o enfrentamientos interpersonales y por el desinterés con los individuos hacia las que laboran.

Síntomas actitudinales: Donde contiene indicios como el cinismo y sarcasmo cerca de los usuarios de la entidad, o sensación de impotencia y fracaso.

1.3. **Formulación del problema**

1.3.1. **Problema General**

¿Existe relación entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017?

1.4. **Justificación del estudio**

Hoy en día es de gran significación estudiar y analizar la existencia de las personas en el ámbito clínico ya que deben de reflexionar de como predomina el estrés o agotamiento en cada uno de estos trabajadores en su entorno laboral.

El síndrome de Burnout es una sintomatología recurrente en el personal de enfermería, ya que su existencia implica de una manera u otra en su ambiente laboral, provocando un trato inhumano a los usuarios o pacientes, faltas constantes en el trabajo, el mal desempeño en sus labores cotidianas y el deterioro tanto de su salud física como mental.

De igual manera el personal de enfermería es un grupo muy vulnerable de padecer este síndrome por el gran compromiso físico y

emocional que genera el cuidado de los pacientes con pronósticos graves, la presión laboral, el contacto con el dolor y el fallecimiento de dichos pacientes en forma continua, la falta de apoyo o ayuda de los pacientes por el estado que puedan tener y el aumento de exigencias en cuanto a la calidad de atención que dan las enfermeras.

En este sentido es importante considerar la manera de como las enfermeras/os perciben el clima laboral, para dar a saber las diversas dificultades o problemáticas que se exponen y a su vez trae la baja realización de su desarrollo personal o profesional dentro del área hospitalario.

El presente estudio se realizara en un Hospital de Lima Norte, que nos permitirá a dar a conocer y a identificar a los profesionales del área de enfermería si padecen o no de este síndrome y si está afectando o no en su ambiente laboral. El propósito del estudio de investigación es desarrollar diversas estrategias como capacitaciones, charlas, o alternativas de soluciones que permitan mejorar su entorno laboral y a su vez mejorar la calidad de atención o de servicio para el usuario.

Como referente a la investigación en dicho hospital de Lima Norte no existen estudios en que se haya evaluado el clima laboral y el síndrome de burnout, por tal motivo realizo esta investigación.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe correlación inversa significativa entre el Clima laboral y el Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- La correlación entre el clima Laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de *Burnout* son inversas y significativas en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.

- La correlación entre el clima Laboral y la dimensión realización personal del Síndrome de *Burnout* es directa y significativa en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.
- La correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.
- La correlación entre la dimensión Realización Personal del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del Clima laboral son positivas y significativas en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.

1.6. **Objetivos**

1.6.1. **Objetivo general**

Determinar la correlación entre clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.

1.6.2. **Objetivos específicos**

- Determinar la correlación entre el Clima laboral y las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017.
- Determinar la correlación entre el Clima laboral y la dimensión del Realización Personal del Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017.
- Determinar la correlación entre las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del Clima laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017.
- Determinar la correlación entre la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout y las dimensiones del Clima laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental – transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación no es experimental pues son estudios que se desarrollan sin el manejo intencional de variables y en los que se analizan los fenómenos en su entorno innato para observarlos. Así mismo no se produce ninguna circunstancia, sino que se observan circunstancias que ya existen, no producidas premeditadamente en los estudios por quien la desarrolla.

Por consiguiente en los trasversal reúnen referencias en un solo instante, en un solo tiempo. Su objetivo es detallar variables y observar su ocurrencia e interrelacionan en un momento establecido.

2.1.2. Tipo de investigación

El nivel de la investigación es correlacional. Según Hernández, et al. (2014) se busca determinar la relación estadística entre dos o más variables, por lo tanto su finalidad es saber la correlación existente entre dos o más variables en una muestra propia Para determinar el grado de asociación o agrupación, primero se mide cada una de estas variables, después se cuantifica, observan y establecen las vinculaciones.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Definición y operacionalización de la variable 1 : Clima Laboral

a. Definición conceptual

Precisa que el ambiente laboral, llamado así a la captación o apreciación de aspectos influyentes en el entorno de trabajo, admite ser un factor evaluador que permite dirigir medidas que son necesarias para mejorar un buen desempeño y funcionamiento organizacional. Palma (2004)

b. Definición operacional

Puntajes obtenidos del cuestionario *clima laboral (CL – SPC)*.

c. Dimensiones ítems e indicadores

Autorrealización (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)

Involucramiento laboral (2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47)

Supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48)

Comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19)

Condiciones laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)

d. Escala de medición : Escala Ordinal

2.2.2. Definición y operacionalización de la variable 2 : Síndrome de Burnout

a. Definición operacional

Determinaron como una respuesta de tensión grave en los profesionales, que implica la experiencia de aparecerse emocionalmente exhausto, el aumento de ocupaciones y sensaciones perjudiciales hacia los compañeros que laboran y la presentación de fases de desvalorización del rol que ejerce en lo profesional. Maslach & Jackson (1981).

b. Definición operacional

Puntajes obtenidos del *Inventario Maslach Burnout (MBI)*

c. Dimensiones ítems e indicadores

Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)

Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22)

Realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

d. Escala de medición : Escala Ordinal

Población, muestra y muestreo

2.2.3. Población

En la presente investigación, de acuerdo a la información proporcionada por el Departamento de Enfermería de un Hospital de

Lima Norte; la población estimada es igual a 136 enfermeras; 126 mujeres y 10 hombres.

. Según Hernández, et al. (2014) La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

2.2.4. Muestra

Para la investigación se trabajó con una muestra de tipo CENSAL es decir de 136 trabajadores de ambos sexo masculino y femenino perteneciente al departamento de enfermería de un hospital de lima norte.

2.2.5. Muestreo

No probabilístico: Se dice que es una manera informal. Se usa en diferentes estudios cuantitativos y cualitativos. Se pueden citar como muestras dirigidas, pues la nombramiento de esta investigación es depende al criterio del evaluador. Hernández, et al. (2014)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Nunally y Berenstein (1995) Para el acopio de información se efectuó la aplicación de técnicas psicométricas, que en palabras de es un proceso estandarizado conformado por ítems organizados, concebidos para efectuar en el individuo respuestas registrables.

En la actual investigación se utilizaran los instrumentos:

- 1) **Escala de Clima Laboral CL – SPC**, instrumento Psicológico mediante el cual se evalúa el nivel de Clima Laboral en trabajadores. La prueba está constituida por 5 factores o dimensiones: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales. Palma (2004)
- 2) **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, instrumento psicológico

mediante el cual evalúa sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción al trabajo, la prueba tiene tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal. Maslach & Jackson (1981).

2.3.1. Ficha técnica del *Clima Laboral CL – SPC*

- **Nombre original:** *Clima Laboral CL-SPC*.
- **Autora:** Sonia: Palma Carrillo.
- **Procedencia:** Lima.
- **Año:** 2004.
- **Administración:** Individual o colectiva
- **Duración:** 15 a 30 minutos aproximadamente.
- **Aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral.
- **Significación:** Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

- **Dimensiones:**

Autorrealización: Se conceptualiza como la percepción del individuo en relación a los beneficios que el contexto laboral le pueda ofrecer para fortalecer su desarrollo personal y profesional.

Involucramiento laboral: Hace referencia la filiación con los valores organizacionales y compromiso para el acatamiento del avance de la organización.

Supervisión: Es la apreciación de las funciones de los superiores acerca de la inspección dentro de la acción laboral tomando en cuenta la relación de apoyo y orientación para las responsabilidades diarias.

Comunicación: Hace referencia al nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y

pertinente a la actividad intrínseca de la empresa como el servicio a usuarios y/o clientes de la misma.

Condiciones laborales: Es el reconocimiento que la institución ofrece a los miembros para realizar sus actividades satisfactoriamente ya sean los elementos, materiales, factores económicos y/o psicosociales necesarios.

Tabla 1
Categorías de diagnóstico de la escala de clima laboral CL- SPC

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS	FACTORES	PUNTAJES
MUY FAVORABLE	42-50	210-250
FAVORABLE	34-41	170-209
MEDIA	26-33	130-169
DESFAVORABLE	18-25	130-169
MUY DESFAVORABLE	10-17	50-89

- **Descripción:**

La *Escala CL-SPC* fue planteada y perfilada por la Psicóloga Palma (2004) de acuerdo a sus funciones como docente - investigadora de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Consiste de un instrumento planteado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que indagan la variable Clima Laboral conceptualizada operacionalmente como la apreciación establecida por parte del personal referente al ambiente de trabajo, así mismo también en relación a aspectos tales como el proceso de autorrealización, involucramiento con la labor a ejecutar, supervisión que recibe, acceso a la información vinculada con su labor en coordinación con sus compañeros y contextos que proporcionan su tarea.

2.3.1.1. Validez y confiabilidad del test CL - SPC

Confiabilidad

La confiabilidad de la escala del CL-SPC fue obtenida por el método Alpha de Cronbach y Split Half de Guttman evidenciándose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; concluyéndose que presenta una alta consistencia interna. Palma (2004)

Tabla 2

Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC

Métodos de análisis	Escala DO - SPC
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

Validez

Se aplicó el análisis factorial para establecer la validez de constructo de la prueba. Los resultados muestran que, luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems del instrumento, se determinan correlaciones positivas y significativas α . 05 entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmando la validez del instrumento. Palma (2004)

Estudio piloto

Hemos realizado la adaptación de la *Escala de clima laboral* de Sonia Palma al contexto de nuestra investigación, la que estuvo dirigida al personal de enfermería mediante un estudio piloto inicial el cual estuvo constituido por una muestra de 50 personas del personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. Posteriormente se trabajó con toda la muestra compuesta por los 136 participantes.

Confiabilidad

La confiabilidad de la escala del CL--SPC fue obtenida por el método Alpha de Cronbach a través de la consistencia interna, cuyos resultados son 0,98 tanto para el piloto inicial como en la investigación con la totalidad de datos.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de la Escala CL-SPC

Alfa de Cronbach	N de elementos
,98	50

Validez

El instrumento fue sometido por medio de la validez de constructo por análisis factorial, se efectuó el análisis de extracción y las comunales adecuadas, teóricamente son aceptables aquellas que sean iguales o mayores a 0.21. En las tablas N° 5 y 6 se puede observar que todos los ítems poseen una alta correlación a un nivel de significancia del 0.1 %., entre los 5 factores del clima laboral, estamos confirmado la validez del instrumento. Vease tabla N° 7

Tabla 4

Factor de extracción Escala CL - SPC

	Extracción
Realización Personal	,839
Involucramiento Laboral	,926
Supervisión	,917
Comunicación	,948
Condiciones Laborales	,915

Tabla 5
Comunalidades Escala CL - SPC

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,545	90,908	90,908
2	,236	4,724	95,632
3	,105	2,091	97,723
4	,059	1,182	98,905
5	,055	1,095	100,000

Tabla 6
Correlaciones por factores Escala CL – SPC

		Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Correlación	Realización Personal	1,000	,818**	,812**	,908**	,836**
	Involucramiento Laboral	,818**	1,000	,942**	,912**	,913**
	Supervisión	,812**	,942**	1,000	,911**	,898**
	Comunicación	,908**	,912**	,911**	1,000	,911**
	Condiciones Laborales	,836**	,913**	,898**	,911**	1,000

2.3.2. *Maslach Burnout Inventory (MBI – 1981)*

- **Nombre:** MBI *Inventario de Burnout*
- **Autora:** C. Maslach y S.E. Jackson 1981
- **Adaptada:** Victoria LLaja 2007
- **Procedencia:** Lima – Perú
- **Aplicación:** Individual o colectivo
- **Tiempo:** 10 a 15 minutos
- **Forma de aplicación:** Directa
- **Finalidad:** Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal

- **Descripción del instrumento:** Este instrumento es un cuestionario que mide el desgaste profesional. Mide 03 aspectos del síndrome de Burnout: **Cansancio emocional, despersonalización y realización del personal.** Este cuestionario consta con 22 ítems de forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.
- **Procedimiento de Puntuación:** El instrumento se ha diseñado con afirmaciones que tienen las siguientes escalas.

0 ->Nunca

1 ->Pocas veces al año o menos

2 ->Una vez al mes o menos

3 ->Unas pocas veces al mes o menos

4 ->Una vez a la semana

5 ->Pocas veces a la semana

6 ->Todos los días

- **Descripción:** La *Inventario de Burnout* MBI adaptada por Llaja (2007) en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (Lima – Perú). Es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Está conformado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 0 a 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Tabla 7

Categorías de diagnóstico de los niveles del síndrome de Burnout MBI

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS	PUNTAJES
BAJO	0-44
MODERADO	45-88
ALTO	89 – 132

2.3.2.1. Validez y confiabilidad del Inventario Síndrome de Burnout MBI

Confiabilidad

La confiabilidad de la escala del Síndrome de Burnout fue obtenida por el método Alpha de Cronbach, cuyos resultados por dimensiones fueron: agotamiento emocional: 0.80, despersonalización: 0,56 y realización personal 0,72 respectivamente

Tabla 8

Análisis de confiabilidad del inventario del Síndrome de Burnout

	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
CE	,80	9
DP	,56	5
RP	,72	8

Validez

Se aplicó el análisis factorial para establecer la validez de constructo de la prueba. Los resultados muestran que, las tres dimensiones con un porcentaje de varianza explicada son del 41% siendo el cansancio emocional la dimensión que explica una mayor varianza 20%.

Estudio piloto

Hemos investigado la validez de constructo del instrumento aplicándolo inicialmente a una muestra de 30 enfermeras; pero luego hemos realizado los análisis con toda la muestra de 136 enfermeras de un hospital de Lima Norte.

Confiabilidad

Nuestra investigación preliminar obtuvo los siguientes coeficientes trabajando con Alpha de Cronbach: CE: 0.90, DE: 0.82 y RP 0.84. Los que indican una alta confiabilidad en las dimensiones despersonalización y realización personal. De otro lado agotamiento emocional muestra un muy alto nivel.

En el trabajo final, con toda la muestra, los coeficientes han sido los siguientes: CE: 0.88, DE: 0.81 y RP 0.81. Estos coeficientes Alpha indican una alta confiabilidad en todas las dimensiones del instrumento.

Tabla 9

Análisis de confiabilidad del MBI

	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
CE	,88	9
DP	,81	5
RP	,81	8

Validez

La validez de la prueba se obtuvo con el análisis factorial, correlacionando los ítems con las puntuaciones totales de la dimensión correspondiente. Teóricamente son aceptables aquellas que sean iguales o mayores a 0.21. En las tablas 9, 10 y 11, se puede observar que todos los ítems poseen una alta correlación a un nivel de significancia del 1 por ciento. Salvo el ítem 19 de la dimensión

Realización Personal, que tiene un NS del 0.77, siendo su correlación igual a 0.33, siendo igual aceptable. Por lo tanto la prueba posee alto nivel de validez de constructo.

Tabla 10

Validez de Constructo de la dimensión Agotamiento Emocional del Inventario del síndrome de Burnout

Ítems		Agotamiento Emocional
1	Correlación de Pearson	,762**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
2	Correlación de Pearson	,740**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
3	Correlación de Pearson	,810**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
6	Correlación de Pearson	,580**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	50
8	Correlación de Pearson	,886**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
13	Correlación de Pearson	,593**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	50
14	Correlación de Pearson	,841**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
16	Correlación de Pearson	,853**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
20	Correlación de Pearson	,636**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

Tabla 11

Validez de Constructo de la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout

Ítems		Despersonalización
5	Correlación de Pearson	,715**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
10	Correlación de Pearson	,865**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
11	Correlación de Pearson	,905**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50
15	Correlación de Pearson	,589**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	50
22	Correlación de Pearson	,750**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

Tabla 12

Validez de Constructo de la dimensión de la realización personal del síndrome de Burnout

Ítems		Realización Personal
14	Correlación de Pearson	,493**
	Sig. (bilateral)	.006
	N	50
17	Correlación de Pearson	,853**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50
19	Correlación de Pearson	,772**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50
12	Correlación de Pearson	,610**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50
17	Correlación de Pearson	,797**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50
18	Correlación de Pearson	,877**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50
19	Correlación de Pearson	.328
	Sig. (bilateral)	.077
	N	50
21	Correlación de Pearson	,699**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	50

Métodos y análisis de datos

Los resultados observados se muestran en tablas o figuras conforme el análisis descriptivo en frecuencia, porcentajes, medias, medianas y estadísticos de dispersión desviación estándar, en relación a los objetivos. La base de datos de investigación se procesó con el programa SPSS vs 23.0, lográndose determinar lo siguiente:

- Análisis descriptivos: media aritmética mediana, y porcentajes.
- Estadísticos de dispersión: Desviación estándar.
- Prueba de normalidad: Prueba de Kolmogorov – Smirnov, para la normalidad de las puntuaciones. En nuestro caso los valores

hallados fueron superiores a 0,05 (ver tabla 14), por lo tanto se ajustan a la curva normal y por ello utilizaremos pruebas paramétricas para calcular las correlaciones.

- r de Pearson: Para hallar la correlación entre las dos variables ya que nuestra distribución es típica.
- Asimismo invertiremos las puntuaciones en la dimensión realización personal del Burnout para así poder sumarla con las de agotamiento y despersonalización y poder obtener una suma total de esta variable y poder correlacionarla con el clima laboral.

Tabla 13
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima Laboral	Burnout
N		136	136
Parámetros normales ^{a,b}	Media	159,8309	37,2279
	Desviación típica	31,19818	20,85504
	Absoluta	,085	,113
Diferencias más extremas	Positiva	,085	,113
	Negativa	-,060	-,081
Z de Kolmogorov-Smirnov		,997	1,317
Sig. asintót. (bilateral)		,274	,062

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

2.4. Aspectos éticos

En esta investigación se considerara éticamente la información que se utilizara en este trabajo, se dará la información a cada persona que participe sobre la discreción de datos personales y la confidencialidad mediante una Ficha de aprobación para realizar esta prueba de investigación, la cual en un comienzo de la entrevista firmaran y darán su consentimiento como aprobación a la forma de tratamiento de la información obtenida en la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 14

Correlación entre el clima laboral y el Síndrome de *Burnout*

	CLT	BT
Correlación de Pearson	1	-,454**
Sig. (bilateral)		,000
N	136	136

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 podemos observar que se presente una correlación igual a -0,454 entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*, siendo esta negativa y altamente significativa, tal y como planteamos en nuestra hipótesis general. Por lo tanto podemos inferir que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout y lo opuesto.

Tabla 15

Relación entre clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización

	CLT	AGOT	DESP
Correlación de Pearson	1	-,328**	-,556**
Sig. (bilateral)		,000	,000
N	136	136	136

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En tabla 16 se puede observar que las correlaciones halladas entre el clima laboral y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de *Burnout* son: -0,328 y -0,556, siendo inversas y significativas tal y como se planteó en nuestra primera hipótesis específica. Lo que indica que a mayor clima laboral menor agotamiento y despersonalización, o, en otras palabras a menor clima laboral mayor agotamiento y despersonalización.

Tabla 16

Relación entre clima laboral y la dimensión de realización personal

		CLT	REALIZP
CLT	Correlación de Pearson	1	,180*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	136	136

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La correlación entre el clima laboral y la dimensión de realización personal del Síndrome de *Burnout* es igual a 0,180, siendo directa y significativa lo que indicaría que a mayor clima laboral mayor realización personal y opuestamente.

Tabla 17

Correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del clima laboral

		Involucram Laboral	Realizac. Personal	Superv.	Com.	Condic. laboral
AGOT	Correlación de Pearson	-,231**	-,400**	-,362**	-,320**	-,261**
	Sig. (bilateral)	,007	,000	,000	,000	,002
	N	136	136	136	136	136
DESP	Correlación de Pearson	-,510**	-,571**	-,567**	-,553**	-,451**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	136	136	136	136	136

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas, hecho que corrobora nuestra tercera hipótesis específica. Por ejemplo en el caso de la correlación entre despersonalización y realización personal esta es igual a -0,571, lo que

indicaría que a mayor despersonalización menor realización personal y lo opuesto.

Tabla 18

Correlaciones entre realización personal y las dimensiones del clima laboral

		IL	RP	SUP	COM	CONLAB
	Correlación de Pearson	,185*	,191*	,143	,167	,175*
REALIZP	Sig. (bilateral)	,031	,026	,096	,052	,042
	N	136	136	136	136	136

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 19 nos muestra las correlaciones entre realización personal del Síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral, las cuales en su mayoría son positivas y significativas, excepto con supervisión y comunicación las cuales son espurias.

IV. DISCUSION

En esta investigación se busca demostrar la correlación, es decir que el clima laboral se relacione matemáticamente con el síndrome de burnout de manera directa o inversa en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte – 2017. De igual manera se buscó determinar las correlaciones entre las variables con las dimensiones de la otra variable; y las dimensiones de una variable con las dimensiones de la otra.

Para ello previamente estudiamos a través de una investigación piloto la confiabilidad y validez de cada instrumento de evaluación empleado mostrando ambos instrumentos ser válidos y confiables. Por lo tanto ambos son útiles y consistentes para medir las variables de nuestro estudio.

En relación al análisis o investigación de los resultados Hemos hallado una correlación significativa negativa igual a $-0,454$, entre clima laboral y burnout, lo que indicaría que a mayor clima menos burnout u opuesto. Dicho dato corrobora la hipótesis general planteada y, asimismo, es congruente con los datos hallados por Salari, Zainalipour y Shaikhi (2013) en Irán cuya correlación negativa significativa hallada fue igual $-0,208$; como puede observarse incluso nuestra correlación es mayor. Asimismo Espinoza y Obregón (2016) encontraron una correlación inversa y significativa entre el clima laboral con el SB, cuya r fue de $-0,524$ en profesionales de salud de la red de salud Rímac-SMP-Los Olivos. Debemos agregar que en todas las demás investigaciones no se realizaron correlaciones entre ambas variables de manera directa sino a través de sus dimensiones. De acuerdo a ello podemos decir que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout así mismo opuestamente que a menor clima laboral mayor Síndrome de burnout.

Con respecto a la correlación entre el clima Laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de *Burnout*, nuestro estudio determino correlaciones inversas y significativas iguales a $-0,328$ y $-0,556$ respectivamente. Esto confirma nuestra primera hipótesis específica y corrobora los resultados hallados en las investigaciones de Dávila y Romero (2012); y Espinoza y Obregón (2016) quienes encuentran correlaciones negativas significativas clima laboral y las dimensiones de AE y DP.

De otro lado hemos hallado una correlación directa y significativa de 0,18 entre el clima Laboral y la dimensión de realización personal del Síndrome de *Burnout*, confirmándose, por lo tanto nuestra segunda hipótesis específica la cual manifestaba que a mayor CO mayor RP. Datos similares han sido encontrados por Dávila y Romero (2012), quienes hallan una correlación positiva significativa entre las dimensiones CO y RP del SB que es igual a 0,469; así mismo Espinoza y Obregón (2016) manifiestan que hay una correlación positiva significativa.

En cuanto a la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del CO, hemos encontrado que estas son negativas y significativas. Este dato confirma nuestra tercera hipótesis específica, siendo este hallazgo similar a los de Bettinardi, Montagner, Maini y Vidotto (2012) y Espinoza y Obregón (2016). Así mismo Vizcarra, LLaja, Limo y Talavera (2015) encuentran una correlación estadísticamente significativa negativa entre el AE y las dimensiones del clima laboral. Por el contrario no encuentran correlaciones significativas entre DP y RP con las dimensiones del ambiente laboral.

Finalmente acerca de la correlación entre la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout y las dimensiones del Clima laboral son positivas y significativas. Esta información constata nuestra hipótesis siendo similar a lo hallado por Dávila y Romero (2012) quienes manifiestan que existe una correlación positiva significativa entre las dimensiones CO y RP del SB que es igual a 0,469. Por el contrario Vizcarra, LLaja, Limo y Talavera (2015) no encuentran correlaciones significativas, tal vez debido a que los niveles de confiabilidad del MBI con el que trabajaron era menor a los hallados en nuestro trabajo

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los análisis de los resultados de esta investigación podemos concluir lo siguiente:

1. Que si existe una correlación igual a $-0,454$ entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*, siendo esta negativa y altamente significativa, tal y como planteamos en nuestra hipótesis general. Por lo tanto podemos inferir que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout y lo opuesto.
2. Las correlaciones halladas entre el clima laboral y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de *Burnout* son: $-0,328$ y $-0,556$, siendo inversas y significativas. Lo que indica que a mayor clima laboral menor agotamiento y despersonalización, o, en otras palabras a menor clima laboral mayor agotamiento y despersonalización.
3. La correlación entre el clima laboral y la dimensión de realización personal del Síndrome de *Burnout* es igual a $0,180$, siendo directa y significativa lo que indicaría que a mayor clima laboral mayor realización personal y opuestamente.
4. La correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas. Por ejemplo en el caso de la correlación entre despersonalización y realización personal esta es igual a $-0,571$, lo que indicaría que a mayor despersonalización menor realización personal y lo opuesto.
5. En las correlaciones entre realización personal del Síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral, las cuales en su mayoría son positivas y significativas, excepto con supervisión y comunicación las cuales son espurias.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda utilizar los instrumentos empleados en nuestra investigación de manera individual, pues nos ha permitido contar con datos de gran valor para nuestra investigación.
2. Proseguir con las investigaciones sobre clima laboral y síndrome de burnout en las áreas del sector salud, para así desarrollar más conocimientos sobre ambas variables.
3. Desarrollar investigaciones más complejas sobre comportamiento organizacional que sirvan de base al desarrollo de políticas de salud mental en los ambientes laborales.

VII. REFERENCIAS

- APA (1995). *DSM IV Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson, S.A.
- Bettinardi, O, Montagner, V, Maini, M y Vidotto, G (2012). *Clima organizzativo, fiducia e burnout in un centro di riabilitazione. Supplemento A, Psicologia* Vol. 30, N. 1: A59-A63. ISSN 0391-9889. Piacenza – Italia
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. *Escuela de Psicología, Universidad de Chile*.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.
- Brill, P. L. (1984). *The need for an operational definition of burnout. Family and Community Health*, Panamá.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organizations*. New York: Praeger.
- Dávila, J y Romero, Paola (2012). *Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. Revista de Investigación en Psicología. Universidad Católica Andrés Bello*. Pp. 97-177. Caracas: Venezuela
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Espinoza, D y Obregón M. (2016). *Clima Organizacional y la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud de la red de*

salud Rimac – SMP. Universidad César vallejo. Pp 90 – 100. Lima – Perú

Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout. Journal of Social Issues*. Mexico D.F

Gil-Monte, P. R. (1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.

Gil-Monte, P. R., Peiró, J. (1998). *A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. Comportamiento Organizacional e Gestao*. Madrid

Gil-Monte, P. R. (2011). *El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (burnout)*. Madrid: Psicología Pirámide.

Golembiewski, R, Munzenrider y Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. New york: praeger.

Hernández, R; Fernández, y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill Education. 6ta edición, ISBN 978 – 1 – 4562 – 2396 – 0*. México D.F.

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Leiter, M. & Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior*. New York.

- Lee, R. y Ashforth, B. E. (1993). *A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach and Golembiewski models. Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Ottawa
- Llaja, V., Sarriá, J. y Garcia, P. (2007). *Inventario Burnout de Maslach y Jackson - muestra peruana*. Lima: Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C. (1982). *The cost of caring. Inglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Cambridge, MA: Malor Books*. Danes
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C, 1976. *Burned-out. Human Behavior*, San Francisco.
- Nunnally, J. & Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica (3ª Ed)*. México, D.F.: McGraw-Hill Latinamericana.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). the world health report. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Palma Carrillo, Sonia. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC. Editora y Comercializadora Cartolán. 1era edición EIRL- Lima*.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

- Price, D. M., & Murphy, P. A. (1984). *Staff burnout in the perspective of grief theory Death Education*. Berlin
- Paine, W. (1982). *The burnout syndrome in context. The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. Park Ridge, Illinois: London House Press.
- Rodríguez, J. (1995). *Psicología Social de la Salud*. Madrid: Síntesis Psicológica.
- Rincón Osorio F. (2005). Reflexiones acerca del cuidado humanizado y su relación con el estrés del cuidador en servicios de salud altamente tecnificados Av. Enfermeras.
http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxiii2_5.pdf
- RAE (1992). *Diccionario de la lengua española. Edición 21*. Madrid: España Calpe.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica. Editorial Universitaria. 3era edición, ISBN 9972 – 885 – 25 – 9*, Lima.
- Salari, F, Zainalipour, H y Shaikhi, A (2013). *Investigation the Relationship between Organizational Climate and Job Burnout of Personnel in University of Bandar Abbas. Academic Journal of Psychological Studies*. Vol. 2, (2) pp. 39-46. Recuperado de <http://ajps.worldofresearches.com/articles/AJPS,2,%202,%2039-46,%202013.pdf>.
- Solís, Z; Zamudio, L; Matzumura, J y Gutiérrez, H. (2016). *Relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout. Horizonte médico*, vol. 16(4), pp. 32 – 38.

Spaniol, L. y Caputo, G. (1979). *Professional burnout: a personal survival kit*. Levington, MA: Human Services Associates. Ottawa.

Vizcarra, M; LLaja, V; Limo, C & Talavera, J. (2015). *Clima Laboral, Burnout y perfil de personalidad: Un estudio en el personal asistencial de un Hospital público de Lima*. Pág. 111 – 126. Jesús María, Lima - Perú

ANEXOS

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

INVENTARIO MBI

Instrucciones: En esta página encontrara 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0 Nunca	1 Pocas veces	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días
------------	------------------	-----------------------------	------------------------------	--------------------------	------------------------------	---------------------

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento agotado/a por mi trabajo.	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo/a.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas.	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	
20	Me siento acabado/a	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Docente/Colaborador/Estudiante:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Liz Rocio Barreda Barreda**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima - Norte 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Inventario de **Clima laboral (CL – SPC)** y el **Inventario de Burnout (MBI)**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Liz Rocio Barreda Barreda

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la investigación **Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017** de la señorita Liz Rocio Barreda Barreda.

Día:/...../.....

.....

Firma

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																						
Problema general ¿Existe relación entre el Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de lima norte 2017?	Objetivo General Determinar si existe relación entre Clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de lima norte 2017.	Hipótesis General Existe correlación inversa significativa entre el clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017	Variable 1 : Clima laboral																						
	Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none">Determinar la correlación entre el clima laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de <i>burnout</i> en el personal de enfermería de un hospital de Lima	Hipótesis Específicas <ul style="list-style-type: none">Existe correlación inversa significativa entre el clima Laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de <i>burnout</i> en el personal de enfermería de un	<table><tr><th>Dimensión</th><th>Indicador</th><th>Ítems</th><th>Niveles o rangos</th></tr><tr><td rowspan="2">Agotamiento emocional</td><td>✓ Agotamiento físico</td><td rowspan="4">1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20</td><td rowspan="4">0= Nunca 1= Pocas Veces 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes</td></tr><tr><td>✓ Cansancio emocional</td></tr><tr><td>✓ Sentimiento de desesperanza y desinterés.</td></tr><tr><td>✓ Actitudes negativas hacia el trabajo.</td></tr><tr><td rowspan="4">Despersonalización</td><td>✓ Trato impersonal</td><td rowspan="4">5, 10, 11,15, 22</td><td rowspan="4">4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana</td></tr><tr><td>✓ Respuesta negativa hacia uno mismo</td></tr><tr><td>✓ Actitudes negativas con los demás.</td></tr><tr><td>✓ Falta de preocupación por los demás.</td></tr><tr><td></td><td>✓ Empatía con</td><td></td><td></td></tr></table>	Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles o rangos	Agotamiento emocional	✓ Agotamiento físico	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20	0= Nunca 1= Pocas Veces 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes	✓ Cansancio emocional	✓ Sentimiento de desesperanza y desinterés.	✓ Actitudes negativas hacia el trabajo.	Despersonalización	✓ Trato impersonal	5, 10, 11,15, 22	4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana	✓ Respuesta negativa hacia uno mismo	✓ Actitudes negativas con los demás.	✓ Falta de preocupación por los demás.		✓ Empatía con		
	Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles o rangos																					
Agotamiento emocional	✓ Agotamiento físico	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20	0= Nunca 1= Pocas Veces 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes																						
	✓ Cansancio emocional																								
✓ Sentimiento de desesperanza y desinterés.																									
✓ Actitudes negativas hacia el trabajo.																									
Despersonalización	✓ Trato impersonal	5, 10, 11,15, 22	4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana																						
	✓ Respuesta negativa hacia uno mismo																								
	✓ Actitudes negativas con los demás.																								
	✓ Falta de preocupación por los demás.																								
	✓ Empatía con																								

	<p>Norte 2017.</p> <ul style="list-style-type: none">Determinar la correlación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de <i>burnout</i> en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017.Determinar la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de <i>burnout</i> y las dimensiones del clima laboral en el personal de enfermería de un	<p>hospital de Lima Norte 2017.</p> <ul style="list-style-type: none">Existe correlación directa significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de <i>burnout</i> en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017.Existe correlación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de <i>burnout</i> y las dimensiones del	<table><tr><td>Realización personal</td><td><div><div>✓</div>los demás.</div><div><div>✓</div>Autoconcepto.</div><div><div>✓</div>Respuesta negativa al trabajo.</div><div>Sentimiento de escasa competencia profesional.</div></td><td>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</td><td>6= Todos los días</td></tr></table>	Realización personal	<div><div>✓</div>los demás.</div> <div><div>✓</div>Autoconcepto.</div> <div><div>✓</div>Respuesta negativa al trabajo.</div> <div>Sentimiento de escasa competencia profesional.</div>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	6= Todos los días																
Realización personal	<div><div>✓</div>los demás.</div> <div><div>✓</div>Autoconcepto.</div> <div><div>✓</div>Respuesta negativa al trabajo.</div> <div>Sentimiento de escasa competencia profesional.</div>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	6= Todos los días																				
<div>Variable 2: Agresión</div> <table><tr><th>Dimensión</th><th>Indicador</th><th>Ítems</th><th>Niveles o rangos</th></tr><tr><td>Autorrealización</td><td></td><td>1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</td><td>1= Ninguno o nunca.</td></tr><tr><td>Involucramiento laboral</td><td></td><td>2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47</td><td>2= Poco</td></tr><tr><td>Supervisión</td><td></td><td>3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48</td><td>3= Regular o algo</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>4= Mucho</td></tr></table>				Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles o rangos	Autorrealización		1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1= Ninguno o nunca.	Involucramiento laboral		2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47	2= Poco	Supervisión		3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	3= Regular o algo				4= Mucho
Dimensión	Indicador	Ítems	Niveles o rangos																				
Autorrealización		1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1= Ninguno o nunca.																				
Involucramiento laboral		2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47	2= Poco																				
Supervisión		3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	3= Regular o algo																				
			4= Mucho																				

	<p>hospital de Lima Norte 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la correlación entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. 	<p>clima laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe correlación directa significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. 	<table> <tr> <td>Comunicación</td><td></td><td>4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19</td><td>5= Todo o siempre</td></tr> <tr> <td>Condiciones laborales</td><td></td><td>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.</td><td></td></tr> </table>	Comunicación		4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19	5= Todo o siempre	Condiciones laborales		5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	
Comunicación		4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19	5= Todo o siempre								
Condiciones laborales		5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.									

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA Y INFERENCIAL
<p>Tipo : Correlacional</p> <p>Diseño: La investigación no es experimental pues son estudios que se desarrolló sin el manejo intencional de variables y en los que se analizó los fenómenos en su entorno innato para observarlos. Así mismo no se produjo ninguna circunstancia, sino que se observó circunstancias que ya existen, no producidas premeditadamente en los estudios por quien la desarrolla. (Hernández, et al. 2014, p. 154).</p>	<p>Población En un hospital de Lima Norte, cuenta con 136 enfermeros; 126 mujeres y 10 hombres.</p> <p>Muestra: Esta investigación se trabajó con una muestra de tipo censal, es decir los 136 trabajadores de ambos sexos masculino y femenino.</p>	<p>Variable 1 Clima laboral</p> <p>Técnica : Encuesta Instrumento: Inventario del clima laboral (CL- SPC) Autor : Sonia Palma Carrillo</p> <p>Variable 2 Síndrome de burnout</p> <p>Técnica : Encuesta Instrumento: Inventario de Burnout MBI Autor: Maslach & Jackson.</p>	<p>Para el análisis de datos se utilizara el programa SPSS versión 21.0</p> <p>Inferencia: El método estadístico fue el coeficiente r de Pearson La validez fue de constructo por análisis factorial..</p>